

**Gulawentah: Jurnal Studi Sosial**

Vol. 3, No. 1, Juni 2018, hal: 50-60

ISSN 2528-6293 (Print); ISSN 2528-6871 (Online)

Tersedia Online: <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/gulawentah>**Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir****A. Asnar**

Universitas Mulawarnan, Jalan Kuaro Samarinda 75119, Indonesia

Email: [retnodewatidewati@yahoo.co.id](mailto:retnodewatidewati@yahoo.co.id)**Abstrak**

*Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, beserta faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif. Teknik penarikan sampel dengan teknik purposive sampling dan teknik accidental sampling. Untuk Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan pencatatan dokumen. Adapun teknik analisis data, yaitu teknik analisis data model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pendaftaran PPL di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir secara umum sudah baik, yang dibuktikan melalui pengukuran kelima dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan keberwujudan). Faktor pendukungnya yaitu jumlah petugas penerima pendaftaran yang memadai dan dibekali dengan kemampuan yang mumpuni. Sedangkan penghambatnya yaitu masih kurangnya beberapa komponen fisik untuk mewujudkan pelayanan prima, seperti kursi dan ruang tunggu untuk pendaftar Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL), televisi sebagai sarana hiburan, maupun ruang baca, yang mana hal ini disebabkan keterbatasan anggaran, dimana situasi yang ada saat ini Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir masih menumpang di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir.*

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan pendaftaran; PPL; Panwaslu****The Quality of Registration Services for Election Field Supervisors (PPL) Located in Election Supervisory Committee's Office of Samarinda Ilir District*****Abstract**

*The purpose of the study is to know the quality of registration services for Election Field Supervisors (PPL) located in Election Supervisory Committee (Panwaslu)'s office of Samarinda Ilir district, the supporting factors of conducting the services and the obstacles of conducting the services. The study used qualitative research design and selected the data through purposive sampling and accidental sampling techniques. The data were collected by interviewing, observing, and recording the documents. Interactive model of Miles and Huberman was used to analyze the data. The results show that the quality of registration services for Election Field Supervisors (PPL) located in Panwaslu's office of Samarinda Ilir district is fairly good. The services quality has been measured by using the five dimensions of service quality consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility. The supporting factors are in terms of the sufficient number of Panwaslu officers who are also competent in providing qualified services. Meanwhile, the obstacles are shown in the lacks of some physical components to support high qualified services such as chairs, waiting rooms for PPL registration, television as a means of entertainment, and reading room. This condition happens because the Panwaslu office is not established independently, but it is still merged in the building of Samarinda Ilir district office.*

**Keywords:** *quality of registration services; Election Field Supervisors (PPL); Election Supervisory Committee (Panwaslu)'s office*



## **Pendahuluan**

Sehubungan dengan akan diselenggarakannya Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Kalimantan Timur pada Tanggal 27 Juni 2018, beberapa persiapan dalam rangka mensukseskan pemilu yang Langsung, Umum, Bebas, Jujur, dan Adil dilakukan oleh setiap Panwaslu Kecamatan yang ada di Kota Samarinda, tidak terkecuali Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir. Salah satunya adalah perekrutan Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL). PPL sendiri merupakan petugas pengawas pemilu di tingkat kelurahan yang direkrut dan nantinya dilantik oleh Komisioner Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir. Secara umum, *PPL* bertugas antara lain mengawasi pelaksanaan pemungutan dan penghitungan suara di Tempat Pemungutan Suara (TPS) dan rekapitulasi hasil penghitungan suara oleh Panitia Pemungutan Suara (PPS). Untuk menunjang kinerja PPL, PPL dibantu oleh Pengawas Tempat Pemungutan Suara (PTPS) di kelurahannya masing-masing. Di Kecamatan Samarinda Ilir sendiri, PPL yang dibutuhkan sebanyak 5 (lima) orang sesuai dengan jumlah kelurahan, yaitu Kelurahan Selili, Sungai Dama, Sidomulyo, Sidodamai, dan Pelita.

Sehubungan dengan hal di atas, dalam perekrutan PPL di Kecamatan Samarinda Ilir, tentu tidak dapat dipisahkan dari interaksi antara petugas penerima pendaftar dengan calon pendaftar PPL, yang mana hal ini secara tidak langsung menjadi suatu gambaran pelayanan, mulai dari cara petugas menerima berkas calon pendaftar PPL, keterbukaan informasi kepada calon pendaftar PPL, sampai dengan fasilitas yang disediakan kepada calon pendaftar PPL, bahkan sampai dengan respon atau cara menanggapi keluhan dari calon pendaftar PPL yang tidak lulus saat pengumuman PPL yang lulus.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Gaspersz (dalam Lukman, 1999:9), menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Jadi, menurut pengertian di atas, pada hakikatnya kualitas berkaitan dengan upaya terbaik untuk memenuhi dan memuaskan harapan, keinginan, serta kebutuhan pelanggan.

Baik atau tidaknya kualitas jasa / layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara atau penyedia jasa layanan, tetapi harus dilihat dari sudut pandang / persepsi pelanggan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Kotler (1994:62), bahwa pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa layanan. Jadi, dari pendapat di atas dapat diketahui bahwa yang menentukan dan menilai suatu kualitas pelayanan bukanlah penyedia layanan tersebut, melainkan pihak yang merasakan pelayanan tersebut, yaitu konsumen / pelanggan. Persepsi konsumen / pelanggan terhadap jasa layanan yang mereka terima merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa layanan.

Kemudian, menurut Wahyuningsih (2002:10), "Kualitas merupakan suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit". Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:175). Jadi, berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai kualitas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang terbaik yang diberikan oleh pihak pemberi layanan kepada pihak penerima

layanan sebagai upaya untuk memenuhi dan memuaskan harapan, keinginan, serta kebutuhan pihak penerima layanan tersebut, disamping sebagai upaya dalam memenuhi persyaratan atas suatu karakteristik pelayanan yang baik.

Seperti sudah disebutkan sebelumnya, Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) yaitu *petugas pengawas pemilu di tingkat kelurahan yang direkrut dan nantinya dilantik oleh Komisioner Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir. Secara umum, PPL bertugas antara lain mengawasi pelaksanaan pemungutan dan penghitungan suara di Tempat Pemungutan Suara (TPS) dan rekapitulasi hasil penghitungan suara oleh Panitia Pemungutan Suara (PPS). Untuk menunjang kinerja PPL, PPL dibantu oleh Pengawas Tempat Pemungutan Suara (PTPS) di kelurahannya masing-masing.*

Adapun tugas, wewenang, kewajiban, dan hak PPL dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tugas PPL :
  - a. Mengawasi pendistribusian perlengkapan pemilu di TPS.
  - b. Mengawasi pelaksanaan pemungutan dan penghitungan suara di TPS.
  - c. Mengawasi pengumuman hasil penghitungan suara di TPS.
  - d. Mengawasi penyampaian kota suara surat suara dari TPS ke PPS.
  - e. Menerima laporan dugaan pelanggaran pelaksanaan pemungutan dan penghitungan suara di TPS.
  - f. Meneruskan temuan dan laporan dugaan pelanggaran pelaksanaan pemungutan dan penghitungan suara pemilu di TPS kepada Panwascam.
  - g. Menyampaikan temuan dan laporan kepada KPPS untuk ditindaklanjuti.
  - h. Bersikap tidak diskriminatif dalam menjalankan tugas dan wewenangnya.
2. Wewenang PPL :
  - a. Menerima dan menyampaikan laporan mengenai dugaan pelanggaran terhadap pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Pemilu kepada Panwaslu Kecamatan.
  - b. Membantu meminta bahan keterangan yang dibutuhkan kepada pihak terkait dalam rangka pencegahan dan penindakan pelanggaran Pemilu.
  - c. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kewajiban PPL :
  - a. Menjalankan tugas dan wewenangnya dengan adil.
  - b. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan hrgas pengawas TPS.
  - c. Menyampaikan laporan hasil pengawasan kepada Panwaslu, Kecamatan sesuai dengan tahapan Pemilu secara periodik dan/atau berdasarkan kebutuhan.
  - d. Menyampaikan temuan dan laporan kepada Panwaslu Kecamatan mengenai dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh PPS dan KPPS yang mengakibatkan terganggunya penyelenggaraan tahapan Pemilu di wilayah kelurahan/desa.
  - e. Melaksanakan kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Hak PPL :
  - a. Menghadiri persiapan, pembukaan TPS serta pelaksanaan pemungutan suara dan penghitungan suara di dalam TPS.
  - b. Mengikuti pemeriksaan terhadap perlengkapan pemungutan suara dan penghitungan suara di TPS.
  - c. Menyaksikan pelaksanaan pemungutan suara dan penghitungan suara di TPS.

- d. Meminta penjelasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan pemungutan suara dan penghitungan suara di TPS kepada Ketua KPPS.
- e. Mengajukan keberatan atas terjadinya kesalahan dan/atau pelanggaran dalam pelaksanaan pemungutan suara dan penghitungan suara ke KPPS.
- f. Menerima Salinan DPT, DPTb, DPK dan DPKTb.
- g. Menerima salinan Formulir Model C, Model C1 dan Lampirannya.

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono (2004 : 59), yaitu sebagai berikut : “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan di atas oleh Tjiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharuskan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Lebih jelas lagi Gasperz yang dikutip Lukman (2000:7), mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan”.

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan pada halaman sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut.

Hakekat pelayanan umum berkualitas yang diartikan oleh Boediono (1996:63) adalah berdasarkan pada hakekat yang memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan dan kemampuan dari penyedia pelayanan kepada penerima layanan agar pelayanan yang diberikan lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman dan Sugiyanto (2001:12), yang menyatakan bahwa : “Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparat yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan”.

Hal senada pun diungkapkan oleh Tjiptono (2004:61), yang menyebutkan bahwa : “Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan”.

Dengan memperhatikan pendapat-pendapat para ahli di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah guna memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima /peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan di suatu instansi pemerintah. Dengan demikian, proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

Mengenai pengukuran kualitas pelayanan, Tjiptono (2005:223) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang meliputi 5 (lima) dimensi. 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di antaranya sebagai berikut :

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (kepastian), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
4. *Empathy* (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (keberwujudan), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Gasperz (1997:235-236) menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal. Citra pelayanan dan industri jasa

- sangat ditentukan oleh orang-orang dan perusahaan yang berada di garis depan pelayanan langsung kepada pelanggan eksternal.
4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
  5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
  6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.
  7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *features* di pelayanan lainnya.
  8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
  9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lainnya.
  10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengungkap situasi dan latar belakang yang wajar dan baik menurut Miles dan Huberman adalah pendekatan kualitatif (Miles dan Huberman, 1992:32).

Fokus penelitian dalam penelitian ini, di antaranya :

1. Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, dengan indikator :
  - a. Keandalan (reliability).
  - b. Daya Tanggap (responsiveness).
  - c. Kepastian (assurance).
  - d. Empati (empathy).
  - e. Keberwujudan (tangible).
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, dengan indikator :
  - a. Faktor Pendukung.
  - b. Faktor Penghambat.

Sumber data yang diambil dalam penelitian ini meliputi; Informan, dalam menentukan informan, peneliti menggunakan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (2009:53), informan adalah orang-orang yang diyakini mengetahui banyak hal yang berkenaan dengan materi yang akan diteliti, sedangkan metode purposive sampling adalah penentuan sampel yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Terdapat pula yang disebut sebagai key informant (informan kunci), yang menurut Sugiyono (2009: 53) merupakan orang yang lebih banyak mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan materi yang diteliti melebihi informan.

Sebagai langkah pertama, peneliti memilih Ketua Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, sebagai key informant (informan kunci), dan Kepala Sekretariat serta staf-staf di Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, sebagai informan. Sedangkan, untuk penentuan informan dari pihak calon pendaftar PPL (*customer*), peneliti menggunakan teknik accidental sampling, dimana penentuan informan diambil secara kebetulan.

Maksudnya, siapapun masyarakat yang ditemui oleh peneliti ketika berlangsungnya proses pelayanan pendaftaran PPL, akan ditetapkan oleh peneliti sebagai informan. Peneliti menentukan jumlah informan berdasarkan tingkat kejenuhan data, artinya apabila informasi yang didapatkan oleh peneliti dari masyarakat mengalami pengulangan dan tidak terdapat perbedaan informasi yang signifikan, maka proses pengumpulan informasi sebagai data, dianggap selesai.

Tempat, dalam hal ini lokasi penelitian, fasilitas yang tersedia, keadaan alam dan keadaan sosial budaya. Atas dasar karakteristik wilayah ini, peneliti kemungkinan memperoleh data yang berkenaan dengan fokus penelitian. Dokumen-dokumen, yaitu sumber data yang diperoleh melalui bahan-bahan laporan lain, serta hal-hal lain yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, di antaranya (Miles dan Huberman, 1992:16-20):

1. Wawancara mendalam, wawancara mendalam yang akan digunakan adalah berbentuk tidak terstandar tanpa menyusun daftar pertanyaan yang ketat. Pada waktu mengadakan wawancara tidak terstruktur ini, pertanyaan-pertanyaan dilakukan secara bebas pada pertanyaan-pertanyaan yang masih bersifat umum, dari suatu topik ke topik lainnya. Selanjutnya dilakukan wawancara secara terfokus dengan pertanyaan yang tidak memiliki struktur tertentu, tetapi selalu berpusat pada topik tertentu. Meskipun menggunakan bentuk wawancara mendalam tidak terstruktur, tetapi peneliti tetap akan membuat garis-garis besar pertanyaan berdasarkan fokus penelitian.
2. Observasi berperan serta, observasi berperan serta digunakan untuk melengkapi dan menguji hasil wawancara yang diberikan oleh informan yang kemungkinan belum menyeluruh atau belum mampu menggambarkan segala macam situasi atau bahkan melenceng dari apa yang diharapkan.
3. Studi dokumentasi, studi dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan perolehan data yang non-insani, yang berupa dokumen-dokumen tertulis. Penggunaan teknik pengumpulan data ini tidak lain untuk melengkapi teknik wawancara mendalam dan observasi berperan serta, karena pada dasarnya ketiga teknik pengumpulan data tersebut adalah saling melengkapi. Artinya, data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dapat dilengkapi dengan data observasi berperan serta, dilengkapi pula dengan data hasil studi dokumentasi.

Teknik analisis data dalam penelitian ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992:15-20), bahwa analisis data kualitatif terdiri atas 4 (empat) komponen, di antaranya:

1. Pengumpulan Data  
Pengumpulan data adalah data pertama dan data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Wawancara, pengamatan, dan dokumentasi penelitian difokuskan pada Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir.
2. Penyederhanaan Data  
Penyederhanaan data (data reduction) adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian ke dalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan. Proses reduksi diartikan sebagai proses



pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses reduksi data bukanlah proses yang sekali jadi, tetapi proses yang berulang selama proses penelitian kualitatif berlangsung. Data yang diperoleh di lapangan kemudian direduksi oleh peneliti dengan cara pengkodean, klasifikasi data, menelusuri tema-tema, membuat gugus, membuat pertisi, menulis memo, dan selanjutnya dilakukan pilihan terhadap data yang diperoleh di lapangan, kemudian dari data itu mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan permasalahan dan fokus penelitian. Reduksi data proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir secara lengkap tersusun. Data yang direduksi adalah data yang diperoleh di lapangan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data (*data display*) adalah proses mengumpulkan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman. Dengan mencermati penyajian data ini, maka akan dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, artinya meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut. Hal ini dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti melihat gambaran secara penelusuran atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Penyajian data difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pendaftaran PPL di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut “analisis”. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif memulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Penarikan kesimpulan penelitian dan verifikasi data difokuskan pada Kualitas Pelayanan Pendaftaran PPL di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir.

## Hasil dan Pembahasan

### Kualitas Pelayanan Pendaftaran PPL di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir

#### Kehandalan (Reliability)

Mengenai kehandalan (*reliability*) dari petugas pelayanan pendaftaran PPL Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, secara umum sudah baik, dimana hal tersebut dibuktikan dari proses pelayanan yang cepat mampu diberikan kepada calon pendaftar PPL, seperti dalam tenggat waktu pemberkasan sampai dengan penyelesaian tanda terima pendaftar PPL tidak memakan waktu yang cukup lama.

Kemudian, proses pelayanan tersebut juga akurat, seperti jarang terjadi kesalahan pengetikan nama dan alamat calon pendaftar PPL pada pemberkasan dan tanda terima pendaftar PPL.

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap dari petugas pelayanan pendaftaran PPL Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, dalam proses pelayanan secara umum sudah baik, dimana hal tersebut ditunjukkan dari sikap pegawai yang cepat dan tanggap untuk membantu calon pendaftar PPL yang belum mengerti dan bingung dengan mekanisme atau prosedur pendaftaran PPL. Hal ini memberi kenyamanan pada calon pendaftar PPL, karena pertolongan atas dasar inisiatif dan daya tanggap petugas sendiri tanpa perlu terlebih dahulu disuruh oleh calon pendaftar PPL. Daya tanggap yang dimiliki oleh petugas dikarenakan Ketua dan Kepala Sekretariat Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir menekankan kepada bawahannya bahwa suatu pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari satu atau dua aspek saja, melainkan secara keseluruhan, meskipun itu adalah hal yang paling sederhana, seperti salah satunya daya tanggap (*responsiveness*). Daya tanggap yang dimiliki oleh pegawai dalam proses pelayanan juga terbukti dari tidak adanya keluhan dari calon pendaftar PPL.

### **Kepastian (*Assurance*)**

Dalam memberikan pelayanan kepada calon pendaftar PPL, petugas pelayanan pendaftaran PPL Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir harus selalu bersungguh-sungguh (*totalitas*), sehingga calon pendaftar PPL percaya dan tidak ragu dengan informasi yang diberikan oleh petugas. Pelayanan yang seperti ini pula yang diterapkan oleh petugas pelayanan pendaftaran PPL Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir. Hal ini tercermin dari kesopanan dan keramahan serta kesungguhan (*totalitas*) dari petugas pelayanan pendaftaran PPL Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir yang selalu sabar saat melayani calon pendaftar PPL yang seringkali banyak bertanya mengenai informasi lebih lanjut dalam proses pendaftaran PPL, walaupun sebenarnya akses dan informasi penyebaran pendaftaran PPL sudah tertera di brosur yang telah ditempel dimana-mana.

### **Kepedulian (*Empathy*)**

Empati adalah perasaan peduli terhadap seseorang yang diwujudkan dengan cara memposisikan diri sama dengan orang yang ingin dipedulikan atau menurut cara orang yang ingin dipedulikan, bukan dengan cara sendiri (*simpati*). Seperti halnya pula saat petugas pelayanan pendaftaran PPL Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, dalam memberikan pelayanan kepada calon pendaftar PPL, petugas melakukannya dengan sepenuh hati. Maksud dari sepenuh hati di sini adalah pegawai benar-benar mengerti dan memperhatikan kebutuhan calon pendaftar PPL, jadi petugas tidak akan memberikan pelayanan yang buruk, seperti tidak ramah dalam memberikan pelayanan, tidak teliti dalam pengisian data pemberkasan dan tanda terima calon pendaftar PPL, tidak jelas memberikan informasi mengenai pendaftaran PPL.

### **Fasilitas Fisik (*Tangibles*)**

Layanan yang diberikan kepada calon pendaftar PPL oleh petugas pelayanan pendaftaran PPL Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, tidak hanya berkaitan dengan aspek non fisik saja, melainkan juga aspek fisik. Kelengkapan fasilitas fisik yang disediakan oleh Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, seperti area parkir kendaraan, kipas angin, dan toilet turut mendukung proses pelayanan berjalan dengan optimal.

## **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Pendaftaran PPL di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir**

### **Faktor Pendukung**

Dari pengamatan penulis di lokasi penelitian, penulis mengetahui faktor yang mempengaruhi Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, dari segi pendukung, yaitu jumlah petugas penerima pendaftaran yang memadai dan dibekali dengan kemampuan yang mumpuni, sehingga Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir dapat berlangsung optimal.

### **Faktor Penghambat**

Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, dari segi penghambat, yaitu masih kurangnya beberapa komponen fisik untuk mewujudkan pelayanan prima, seperti kursi dan ruang tunggu untuk pendaftar Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL), televisi sebagai sarana hiburan, maupun ruang baca, yang mana hal ini disebabkan keterbatasan anggaran, dimana situasi yang ada saat ini Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir masih menumpang di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir.

### **Kesimpulan**

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir secara umum sudah baik, yang dibuktikan melalui pengukuran kelima dimensi kualitas pelayanan, di antaranya 1) Keandalan (*reliability*), 2) Daya tanggap (*responsiveness*), 3) Kepastian (*assurance*), 4) Empati (*empathy*), dan 5) Keberwujudan (*tangible*).
2. Faktor pendukung Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, yaitu jumlah petugas penerima pendaftaran yang memadai dan dibekali dengan kemampuan yang mumpuni, sehingga Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir dapat berlangsung optimal. Berikutnya, alur khusus yang memang disiapkan oleh Komisioner Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir melalui koordinasi dengan staf untuk menjamin ketertiban dan transparansi dalam perekrutan Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL). Kemudian, kipas angin dan pendingin ruangan (AC) yang memberikan kenyamanan, baik bagi petugas Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir yang bekerja, maupun masyarakat sebagai pendaftar Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL). Adapun faktor penghambat Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, yaitu masih kurangnya beberapa komponen fisik untuk mewujudkan pelayanan prima, seperti kursi dan ruang tunggu untuk pendaftar Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL), televisi sebagai sarana hiburan, maupun ruang baca, yang mana hal ini disebabkan keterbatasan anggaran, dimana situasi yang ada saat ini Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir masih menumpang di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir.

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka saran yang mungkin dapat diberikan oleh penulis dan berguna bagi pihak Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir, yaitu agar terus

berkesinambungan dan konsisten dalam memberikan Pelayanan Pendaftaran PPL yang berkualitas dan terbaik kepada calon pendaftar PPL.

### Daftar Pustaka

- Boediono. (1996). *Pelayanan Perpajakan Indonesia (Jilid I)*. Jakarta: Kawula Muda.
- Gasperz, V. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. (1994). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lukman dan Sugiyanto. (2001). *Sendi-Sendi Pelayanan Prima*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press.
- Sampara, L. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sugiyono. (2009). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wahyuningsih, Anis. (2002). *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyer*. Surakarta : UMS Press.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2016** tentang *Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota*.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum.